

**Правила оказания платных медицинских услуг  
ООО «Многопрофильный медицинский центр»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими порядок и условия оказания платных медицинских услуг и в целях реализации предусмотренных законом прав Потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для Потребителя, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Многопрофильный медицинский центр» (далее по тексту – Центр).

1.2 Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Правила) определяют порядки, условия, формы оказания платных медицинских услуг, их оплату, права и обязанности медицинской организации и Потребителя.

1.3 При предоставлении медицинских услуг Центр обязуется соблюдать порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.4 При предоставлении медицинских услуг Центр обязуется предоставлять их в полном объеме стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

1.5 ООО «Многопрофильный Медицинский Центр» не участвует в реализации программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам РФ медицинской помощи и не финансируется за счет бюджетных средств и средств обязательного медицинского страхования, поэтому медицинская помощь в центре может быть оказана только на платной основе или в рамках добровольного медицинского страхования.

1.7. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

«Потребитель (пациент)» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является Потребителем, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя; Потребитель и заказчик могут совпадать в одном лице.

«исполнитель» – ООО «Многопрофильный Медицинский Центр»

«официальный сайт Центра» - <https://zdravnica.tomsk.ru/>, [www.zdravnica.center](http://www.zdravnica.center)

**2. Условия предоставления платных медицинских услуг**

2.1. График работы Центра, а также График работы Врачей (часы и дни приема) утверждаются Директором Центра, и доводится до сведения Потребителей путем размещения

информации на официальном сайте Центра и информационных стендах, расположенных на регистратуре Центра. Время работы Центра установлено в следующем порядке:

- с понедельника по воскресенье – с 8:00 до 20:00 часов

2.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Директора, который размещается на информационном стенде для доступа неограниченному кругу лиц.

2.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.

2.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре и на официальном сайте Центра.

2.5. Платные медицинские услуги предоставляются Центром Потребителям на основании действующего на день оказания медицинских услуг Прейскуранта, утверждаемого директором Центра, содержание которого доводится до сведения третьих лиц путем размещения информации на официальном сайте Центра и информационных стендах, расположенных на регистратуре Центра.

2.6. Вся информация о деятельности Центра, настоящие Правила, Прейскурант платных медицинских услуг, документы о государственной регистрации юридического лица, лицензия на осуществление медицинской деятельности, сведения о контролирующих органах располагаются в месте, свободном и доступном для любого посетителя (Информационном стенде), расположенных на регистратуре Центра и на официальном сайте Центра в разделе «Официальная информация».

2.7. В Центре Потребителям в соответствии с договором на предоставление платных медицинских услуг, в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность, оказывается первичная медико-санитарная, первичная специализированная медицинская помощь, как в амбулаторных условиях, так и в условиях дневного стационара.

2.8. В Центр обращаются Потребители, нуждающиеся в специализированном квалифицированном обследовании и лечении. Прием врачами специалистами Потребителей осуществляется по предварительной записи.

2.9. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Центр оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.10. Потребители, застрахованные по программе ДМС, при обращении в Центр предоставляют страховой полис ДМС и паспорт или иной документ, удостоверяющий личность; в этом случае согласование медицинских услуг со страховой компанией производится в установленном порядке согласно программе обслуживания, согласованной между Центром и страховой компанией.

2.11. В остальных случаях медицинские услуги Потребителям Центра предоставляются за плату согласно действующему прейскуранту (прайсу).

2.12. Между Центром и Потребителем (заказчиком) заключается договор об оказании платных медицинских услуг. До заключения Договора Потребитель знакомится с настоящими Правилами, а так же Правилами внутреннего распорядка для Потребителей (Заказчиков) и иных посетителей. Подписание вышеуказанного договора означает, что Потребитель (Заказчик) с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять. При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.13. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Центр обязуется согласовать их оказание с Потребителем (Заказчиком).

2.14. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения

угрозы жизни Потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.15. Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

2.16. ООО «Многопрофильный Медицинский Центр» обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг требованиям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Непосредственный контроль за организацией и качеством оказания платных медицинских услуг, а также правильностью взимания платы с населения, осуществляет главный врач и директор Центра. Директор привлекает к ответственности работников, нарушающих порядок оказания платных медицинских услуг в организации.

### 3. Порядок обращения в Центр за медицинской помощью

3.1. Потребитель может обратиться за медицинской помощью как по направлению лечащего врача медицинской организации, к которой он прикреплен, так и по собственной инициативе.

3.2. Прием (консультации), инструментальные и функциональные исследования (УЗИ, ЭКГ, спирография и др.) и лечебные процедуры в Центре ведутся по предварительной записи. Записаться на прием Потребитель может любым удобным способом: обратившись к администраторам лично, по телефону, через форму записи на прием с официального сайта Центра [WWW.ZDRAVNICA.CENTER](http://WWW.ZDRAVNICA.CENTER). В последнем случае запись на прием должна быть подтверждена телефонным звонком администратора на указанный Потребителем телефон для согласования точного времени и даты посещения.

3.3. В связи с необходимостью предварительного ознакомления с большим объемом документов до начала оказания Потребителю медицинской помощи, а также в связи с установленными действующим законодательством правилами оформления первичной медицинской документации и правилами оказания платных медицинских услуг Потребителю необходимо подходить **заблаговременно до начала приема за 15-20 минут**. В противном случае Центр не гарантирует прием Потребителя в назначенное время.

3.4. В случае опоздания Потребителя на прием в Центр свыше чем на 15 минут (в том числе, в случае, если Потребитель подошел непосредственно перед приемом, что не позволило оформить с Потребителем договорные взаимоотношения и заполнить первичную медицинскую документацию) Центр имеет право перенести прием на другое время.

3.5. Прием специалистов осуществляется строго по записи, но из-за сложности очередного больного или при необходимости оказания экстренной (неотложной) медицинской помощи Потребителям время приема следующих Потребителей может быть смещен на 15-30 минут.

3.6. Приемы лечащих врачей Центра подразделяются на первичные и повторные. Повторным приемом (осмотром, консультацией) врача считается прием тем же специалистом в рамках одного и того же случая лечения (то есть, в связи с одним и тем же заболеванием) в течение 30 дней, начиная с даты первичного приема. Исключение составляют случаи, когда лечащий врач в протоколе первичного или предыдущего повторного приема указал дату явки на повторный прием позже, чем через 30 дней после даты первичного приема (при условии, что Потребитель явился в назначенную дату +/-3 рабочих дня). Не является повторным обращение к врачу одной и той же специальности с разными заболеваниями в течение 30 дней, начиная с даты первичного приема в связи с заболеванием, возникшим первым, не являются повторными приемы специалиста с профилактической целью.

3.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Потребителя при первой возможности по контактному телефону, указанному Потребителем при записи/при предыдущем обращении в Центр. В случае отказа Потребителя от предоставления номера телефона, отсутствия телефонной связи с

Потребителем Центр снимает с себя ответственность за невозможность оповещения об отмене визита.

3.8. Для того, чтобы выполнить лабораторные исследования в Центре по направлению врача, предварительная запись не требуется.

3.9. Медицинский работник предоставляет Потребителю (его представителю) всю необходимую информацию о подготовке к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки Потребителю может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования.

3.10. Прием Потребителей проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для осмотра, обследования и оказания медицинских услуг. Нахождение сопровождающих Потребителя лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, а также с согласия Потребителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.11. Непосредственно перед приемом врача Потребитель обязан обратиться к администратору. Необходимыми условиями для оказания медицинской услуги специалистами Центра является получение информированного добровольного согласия (далее-ИДС) Потребителя (законного представителя) и заключение письменного договора оказания медицинских услуг. До оказания медицинской помощи, кроме случаев предусмотренных абз. 2 настоящего пункта, п. 3.15 настоящих Правил Потребитель (его законный представитель) должен оформить согласие на обработку персональных данных.

В случаях обращения граждан в состоянии, требующем оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме, медперсоналом Центра оказывается медицинская помощь в пределах имеющихся возможностей, производится вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

3.12. При первичном обращении Потребитель представляет администратору Центра документ, удостоверяющий личность (паспорт; для детей до 14 лет - свидетельство о рождении, с 14 лет до 18 лет свидетельство о рождении или паспорт ребенка, и паспорт законного представителя ребенка (недееспособного) и сообщает о планируемом способе оплаты медицинских услуг (наличный расчет, расчет с помощью банковской карты, ДМС, договор в пользу третьего лица). Администратор заводит на Потребителя Медицинскую карту амбулаторного больного (форма 025/у, далее - медицинская карта), в которую вносятся сведения о Потребителе, и заводит электронную карту Потребителя.

3.13. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает Потребитель, а в отношении лица, не достигшего возраста, установленного частью 5 статьи 47 и частью 2 статьи 54 Федерального закона № 323-ФЗ (несовершеннолетние в возрасте до пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте до шестнадцати лет), или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство один из родителей или иной законный представитель (ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ).

3.14. В случае отказа от оформления согласия на обработку персональных данных, медицинская услуга предоставляется на условиях анонимности.

3.15. Медицинские карты Потребителей, не посещающих Центр в течение 3-х лет, передаются на хранение в медицинский архив Центр.

3.16. Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.

#### 4. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья Потребителя

4.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.2. Врачам и всему персоналу Центра запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. С письменного согласия Потребителя или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Потребителя и в иных целях.

4.4. Потребитель Центра имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

4.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю только лечащим врачом или заведующим отделением, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан» (несовершеннолетние в возрасте до пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте до шестнадцати лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Потребителя предоставляется его законным представителям.

4.6. Информацию о состоянии здоровья не предоставляют Потребителю против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме Потребителю или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Потребитель не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.7. Потребитель либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

4.8. Потребитель либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

4.9. Информация, составляющая врачебную тайну, предоставляется Потребителю только при условии его личного обращения в Центр, либо его представителю при условии оформления нотариально доверенности, в которой отдельной строкой будет звучать право получения данным лицом сведений и документов, составляющих врачебную тайну.

В исключительных случаях информация, составляющая врачебную тайну, может быть отправлена посредством Почты России, но только при условии направления в адрес Центра письменного заявления от Потребителя с данной просьбой, указанием адреса.

## 5. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

5.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1, постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и лицензиями на осуществление медицинской деятельности.

5.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом (прайсом), утвержденным Директором Центра.

5.3. Центр имеет право устанавливать систему скидок при соблюдении особых условиях.

Данные системы скидок предоставляются в отношении неограниченного круга лиц.

5.4. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, их стоимости и действующих скидках, условиях и формах их предоставления, иная информация в соответствии с требованиями законодательства РФ, размещаются на сайте Центра, стойке регистрации и предоставляются Потребителю по первому требованию работниками регистратуры.

## 6. Права Центра

6.1. При осуществлении медицинской деятельности Центр вправе:

6.1.1. Самостоятельно определять график консультаций, процедур и график работы врачей;

- 6.1.2. Отступить от запланированного графика лечения в случае опоздания Пациента и/или занятости врача, непосредственно осуществляющего лечение, отменить прием и/или перенести его на другое время;
- 6.1.3. Заменить врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом, а также при необходимости направить Пациента для консультации к другим собственным врачам-специалистам или в иную медицинскую организацию;
- 6.1.4. Самостоятельно в лице врачей-специалистов осуществлять выбор тактики и методики лечения, подбор материалов и медикаментов, определять количество выполняемых снимков, проведение других диагностических, профилактических и лечебных мероприятий, при условии наличия необходимости их осуществления;
- 6.1.5. Производить назначение медицинских препаратов, как включенных в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, так и медицинских препаратов, не включенных в указанный перечень.
- 6.1.6. Рекомендовать Пациенту определенные материалы и (или) медикаменты, стоимость которых превышает аналогичные материалы (медикаменты) при наличии для их применения (использования) медицинских показаний и (или) большего лечебного и (или) косметического эффекта;
- 6.1.7. Отказаться от предоставления услуг Пациенту в случаях, если тот хотя бы дважды безосновательно отказался от назначений врачей-специалистов;
- 6.1.8. Отказать в продолжении оказания медицинской услуги в случаях нарушения Пациентом условий настоящих Правил, а так же Правил внутреннего распорядка, установленного у исполнителя, с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации; при этом критерий «нарушения» является исключительной компетенцией Центра и отражен в п.13.3 настоящих Правил. Отказ от продолжения лечения возможен только при формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению;
- 6.1.9. Получить от Пациента соответствующую расписку об отказе от медицинского вмешательства в случае его отказа от услуг, которые могли бы, по мнению Центра, уменьшить или снять опасность для его здоровья;
- 6.1.10. Не допустить на приём несовершеннолетнего ребёнка, недееспособного/частично дееспособного гражданина без законного представителя (родители, опекуны, попечители, иные законные представители на основании должным образом оформленной доверенности), если они в соответствии с требованиями законодательства РФ (по возрасту, состоянию) не вправе самостоятельно обращаться за медицинской помощью;
- 6.1.11. Не допустить на приём Пациента в случае отказа от подписания информированных добровольных согласий на медицинские вмешательства.

## 7. Обязанности Центра.

- 7.1. При оказании медицинских услуг Центр обязан:
- 7.1.1. Уважительно и гуманно относиться к Пациенту;
- 7.1.2. Согласовать с Пациентом характер и объем оказания медицинских услуг;
- 7.1.3. Предоставить Пациенту услуги согласно Прейскуранту, качество которых соответствует современным достижениям медицинской науки, и не может быть ниже установленных стандартов качества и порядков оказания медицинской помощи;
- 7.1.4. В полном объеме информировать Пациента, его поверенного или законного представителя о выявленном состоянии его здоровья с учетом согласия Пациента на получение данной информации и в соответствии с действующим законодательством;
- 7.1.5. Посредством открытого размещения документов на информационном стенде и на сайте Центра ознакомить Пациента со своей Лицензией на оказание медицинских услуг, с настоящими Правилами, а также с иной информацией о Центре, как об исполнителе медицинских услуг, по содержанию и в объеме, объективно позволяющей принять осознанное решение об обращении в Центр, в том числе информацию о юридическом статусе, о режиме работы, контактный телефон, информацию о врачах-специалистах, непосредственно оказывающих медицинские услуги;
- 7.1.6. Давать Пациенту указания (рекомендации), носящие обязательный характер, предоставить Пациенту доступную и достоверную информацию о предоставляемой услуге;

7.1.7. Учитывая индивидуальные особенности Пациента, самостоятельно выбирать оздоровительные меры, необходимые Пациенту, а также устанавливать график посещений Центра после проведенного лечения.

## 8. Порядок заключения Договора и оплаты медицинских услуг

8.1. Договор на оказание платных медицинских услуг является договором возмездного оказания услуг.

8.2. При первичном обращении в Центр Пациент информируется о возможности получения аналогичных медицинских услуг в рамках программы государственных гарантий ОМС в лечебном учреждении по месту своего прикрепления.

8.3. До подписания договора на оказание платных медицинских услуг согласно п. 15 Постановления Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012 Пациент подписывает форму Уведомления о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинской организации.

8.4. Заключение договоров на оказание платных медицинских услуг, подписание информированных согласий и уведомлений оформляются медицинским работником Центра при первом обращении Пациента в Центр. Для этого используются типовой бланк договора и информированного согласия, утвержденные директором Центра. При заключении договора допускается использование факсимиле.

8.5. Со стороны Центра договор подписывает уполномоченное на совершение этого действия ответственное лицо. Со стороны Пациента договор подписывается Заказчиком, который одновременно может являться Потребителем.

В соответствии со ст. 26, 28 Гражданского кодекса РФ несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет вправе самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей и попечителя заключать Договор от своего имени (распоряжаться своими заработком, стипендией и иными доходами; распоряжаться средствами, предоставленными законным представителем или с согласия последнего третьим лицом для определенной цели или для свободного распоряжения).

8.6. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленные Центром медицинские услуги в полном объеме на условиях заключенного договора.

8.7. Пациенту (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату оказанных медицинских услуг в виде контрольно-кассового чека, квитанции или иного бланка строгой отчетности.

8.8. При наличии у Пациента финансовой задолженности по оплате за оказанные медицинские услуги, обследование, диагностика, лечение Пациента продолжают после полной оплаты таковой задолженности.

8.9. Расчеты с Потребителями за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей Потребителю кассового чека, либо в безналичном порядке, либо через расчеты со страховыми компаниями.

## 9. Порядок предоставления платных медицинских услуг

9.1. Платные медицинские услуги предоставляются после заключения договора и подписания информированного добровольного согласия при первичном обращении в Центр. При этом Центр соблюдает требования лицензионного законодательства.

9.2. Центр предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует законодательно установленным порядкам и стандартам, условиям заключенного договора, а при отсутствии таких условий – требованиям, предъявляемым к услугам аналогичного вида.

9.3. При подписании договора Пациент дает свое добровольное согласие на сбор, обработку, хранение, распространение и использование Исполнителем персональных данных Пациента (заказчика), которые станут ему известны в процессе исполнения договора, в соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных». Все действия с персональными данными необходимы исключительно в целях исполнения предмета договора – оказание медицинских услуг, а также требований законодательства РФ.

9.4. Центр предоставляет Пациенту по его требованию и в доступной для него форме информацию:

9.4.1. О состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, альтернативных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

9.4.2. Об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

9.5. При оказании платных медицинских услуг Центр соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

9.6. Центр определяет цены (тарифы) на предоставляемые медицинские услуги самостоятельно.

9.7. В связи с индивидуальными особенностями организма каждого человека Пациенту при предоставлении платных медицинских услуг (лечение, диагностика) может потребоваться предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, предварительно не согласованные с врачом. Без согласия Пациента Центр не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

9.8. В силу существующей публичной обязанности, предусмотренной пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», текущий прием врача может быть прерван либо перенесен по причине обращения к Исполнителю гражданина с заболеваниями или состояниями, потенциально представляющими угрозу для его жизни.

## 10. Порядок оформления медицинских документов и предоставления информации

10.1. Основными документами по оказанию медицинских услуг Пациенту являются амбулаторная карта, Договор на оказание платных медицинских услуг (с приложениями, при наличии). Данные документы отражают историю обследования и лечения Пациента и являются собственностью Центра.

10.2. Информация о состоянии здоровья Пациента, в том числе о факте обращения его за медицинской помощью является врачебной тайной, ее неразглашение охраняется законодательством РФ.

10.3. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена по основаниям, установленным в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», а именно в целях проведения медицинского обследования и лечения, если гражданин не может выразить свою волю, при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений, по запросу органов дознания и следствия, суда, по запросу органов прокуратуры, органов уголовно-исполнительной системы.

10.4. Амбулаторная карта Пациента хранится в архиве Центра в течение 25 лет с момента последнего обращения пациента.

10.5. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

10.6. По предварительному запросу пациенту могут быть сформированы документы для налогового вычета. Изготовление и выдача необходимого пакета документов осуществляется на основании Порядка выдачи справки об оплате медицинских услуг для получения налогового вычета.

10.7. По письменному заявлению на имя руководителя Центра пациенту может быть выдана копия медицинской карты. Такое заявление может быть подано пациентом лично, либо его законным представителем с обязательным предъявлением документа, подтверждающего полномочия на представление интересов пациента. Изготовление надлежащей копии производится в течение 10 (десяти) рабочих дней не считая дня подачи заявления.

## 11. Гарантии качества

11.1. При оказании медицинских услуг Центр гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими

нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с собственной лицензией, в случае привлечения соисполнителей с лицензией соисполнителей;
- проведение лечения врачами-специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги.

## 12. Ответственность Центра

12.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору медицинская организация несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12.2. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя (пациента) в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 13. Ответственность пациента

13.1. Пациенты, находящиеся в помещении Центра обязаны соблюдать настоящие Правила, правила внутреннего распорядка и рекомендации врача.

13.2. Нарушение настоящих Правил, правила внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

13.3. Под нарушениями в настоящих Правилах понимается следующее поведение Пациентов:

13.3.1. Грубое или неуважительное отношение к персоналу Центра, нецензурная речь;

13.3.2. Неявка или несвоевременная явка на прием к врачу без уважительной причины;

13.3.3. Несоблюдение требований и рекомендаций врача;

13.3.4. Прием лекарственных препаратов без назначения врача;

13.3.5. Одновременное лечение того же заболевания, что и в Центре, в другой медицинской организации без ведома и согласования врача;

13.3.6. Курение, употребление спиртных напитков и других препаратов, запрещенных к применению;

13.3.7. Создание угрозы жизни и/или здоровью работников или пациентов Центра.

13.4. Неисполнение или не надлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, снимает ответственность врача за качество медицинской услуги.

13.5. За порчу мебели, оборудования и инвентаря произошедшую по вине Пациентов, последние несут материальную ответственность в размере стоимости испорченной вещи.

## 14. Прочие положения

14.1. Контроль за деятельностью Центра и качеством оказания платных медицинских услуг осуществляют в пределах своей компетенции государственные органы и организации, на которые

в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинской организации.

14.2. На основании Федерального закона «Об информации» граждане и организации имеют право на получение и использование информации любым законным способом, в том числе и путем проведения аудиозаписи и видеозаписи. В том случае, если Пациент планирует производить видеозапись (аудиозапись) приема, такое проведение видеозаписи (аудиозаписи) необходимо согласовать с администрацией Центра, а также Пациент должен предупредить всех присутствующих во время съемки лиц о том, что их разговоры и действия фиксируются им на видеоноситель (аудионоситель).

14.3. Во избежание раскрытия врачебной тайны аудиозапись (видеозапись) может нести информацию исключительно о Пациенте, ведущим такую запись. Присутствие на записи иных пациентов Центра строго запрещено.

14.4. Во всех подразделениях Центра в отделении регистратуры в открытом доступе имеется Книга отзывов и предложений.

14.5. Нахождение сопровождающих Потребителя лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача, при условии подписания информированного согласия Потребителя на предоставление сведений о состоянии своего здоровья данному сопровождающему лицу и при условии выполнения всех требований и указаний врача или иного медицинского персонала.

14.6. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

14.7. План мероприятий по лечению (длительность курса лечения, методы обследования, время прихода и длительность пребывания в дневном стационаре и др.) больного в дневном стационаре определяет лечащий врач дневного стационара для каждого больного индивидуально на основании порядков и стандартов оказания медицинской помощи по соответствующей нозологии. Потребитель обязан подходить для прохождения лечения в указанное время. Медицинский персонал, выполнивший медицинские назначения врача, обязан сделать об этом отметку в карте.

14.8. Любые изменения в настоящие Правила оформляются в письменном виде, утверждаются приказом директора Центра и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

#### 15. Порядок разрешения конфликтов между Потребителем и Центром

15.1. Споры, возникшие между Потребителем и Центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15.2. Разрешение конфликта осуществляется в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в Центр. Разрешение конфликтов относительно качества оказанной медицинской помощи осуществляется путем передачи претензии на рассмотрение врачебной комиссии, созданной Центром, в соответствии с Положением о врачебной комиссии с участием Потребителя (Заказчика) и (или) его представителя.

15.3. В случае недостижения соглашения между сторонами в результате работы врачебной комиссии разрешение конфликта осуществляется в судебном порядке.